

Belén de Umbría – Risaralda, abril 15 de de 2026

CONSOLIDADO DE PQRS I TRIMESTRE AÑO 2026

| REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2026-01-01 a 2026-03-31 | | | | | | | | | |
|--|-----------|----------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|------|
| SERVICIO | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACION | SOLICITUD | TOTAL | RESUELTAS | PENDIENTES | % |
| ADMINISTRACION | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 100% |
| CONSULTA EXTERNA | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 4 | 0 | 100% |
| FACTURACION | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 100% |
| FARMACIA | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 5 | 0 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 7 | 7 | 0 | 100% |
| LABORATORIO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 100% |
| OTROS | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 0 | 100% |
| SERVICIOS DE APOYO | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 100% |
| TRAMITES EN WEB | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 100% |
| URGENCIAS | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 100% |
| TOTAL | 18 | 2 | 0 | 10 | 2 | 32 | 32 | 0 | |

Fuente: Sistema de información Plexo Administrativo

Durante el I trimestre del año 2026 se presentaron en total de 32 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias y felicitaciones etc.

El 31% de las solicitudes corresponden a felicitaciones (aumentaron con relación al mismo periodo del año 2025) y el 69% corresponden a quejas y sugerencias.

El Servicio con mayor número de quejas fue urgencias y farmacia (con 5 quejas cada uno) las causas fueron por demora en la atención y medicamentos incompletos, continúa la atención inadecuada por parte de los usuarios hacia el personal de urgencias, faltando al deber de “tratar con dignidad al personal que lo atiende”

El servicio de Consulta Externa registro 4 quejas relacionadas con insatisfacción por la pérdida de citas medicas y/o falta de oportunidad y actitud inadecuada de funcionarios.

El promedio de PQRS registradas por mes fue de 11 solicitudes , cifra muy baja para el volumen de servicios entregados a la comunidad belumbrense.

El 100 % de las PQRS

DATOS POR TIPO DE SOLICITUD I TRIMESTRE DE 2026

| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE CASOS |
|-------------------|-----------------|
| FELICITACION | 10 |
| QUEJA | 19 |
| RECLAMO | 2 |
| SOLICITUD | 2 |

Fuente: Plexo Administrativo

DATOS POR MEDIO DE INGRESO I TRIMESTRE AÑO 2026

| MEDIO | NÚMERO DE CASOS |
|----------------|-----------------|
| INTERNET | 12 |
| BUZONES | 13 |
| FISICO DIRECTO | 8 |

Fuente: Plexo Administrativo

El medio mas utilizado para ingreso de solicitudes en el primer trimestre del año 2026 fue a traves de los buzones institucionales con 13 casos al igual que por Internet con 12 casos y Fisico directo con 8 casos respectivamente.

ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Mejorar los tiempos de entrega de medicamentos en la Farmacia
- ❖ Fortalecer el relacionamiento humanizado con los usuarios en los diferentes servicios de la ESE.
- ❖ Solicitar intervención a las EPS, Ciudadanía, Asociación de usuarios entre otros con el objetivo de mitigar las acciones de maltrato de los usuarios hacia el personal de Salud.

Atentamente,



HSJ
Tel: 20230029031540

LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ

Asesora de Control Interno